**Доклад о результатах опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры, подведомственными МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района**

Во исполнение постановления администрации Карагинского муниципального района от 30.10.2012 г. № 249 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Карагинского района о качестве оказания муниципальных услуг» МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района был проведен ежегодный мониторинг качества и доступности предоставления услуг подведомственными учреждениями культуры (далее – мониторинг).

Мониторинг проведен методом анкетирования получателей муниципальных услуг в сфере культуры и искусства. Респондентами выступили граждане от 18 лет. Всего опрошено 753 респондента по 4 муниципальным услугам.

За 2019 год показатель удовлетворённости населения качеством и доступностью муниципальных услуг составил:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Ответственное учреждение культуры | Количество опрошенных респондентов | Средний уровень удовлетворенности предоставляемой мун. услуги **\*** |
| 1 | **«Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»** | МКУДО «Карагинская детская школа искусств» | 36 | 74 % |
| 2 | **«Развитие библиотечного дела в Карагинском районе»** | МКУК «Карагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 543 | 90 % |
| 3 | **«Развитие музейного дела в Карагинском районе»** | МКУК «Карагинский районный краеведческий музей» | 50 | 71% |
| 4 | **«Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий»** | МКУК «Дом культуры поселка Оссора» | 124 | 88 % |

**\*** Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемыми муниципальными услугами, в качестве ответа предлагали выбор из пяти степеней качества из чего средний уровень удовлетворенности респондентов соответствует следующим оценкам:

100% - удовлетворены полностью; 75% - удовлетворены; 50 % - частично удовлетворены; 25% - частично не удовлетворены;

На основании анализа анкетного опроса выявлены главные факторы, негативно влияющие на общую удовлетворенность потребителями качеством оказываемых услуг:

1. «Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе» – недостаточная работа руководства МКУДО «Карагинская детская школа искусств» с официальным сайтом учреждения;

2. «Развитие музейного дела в Карагинском районе»:

- условия размещения учреждения, малая площадь помещений музея;

- недостаточное количество информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах;

- неудобный для посещения график работы учреждения;

3. «Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий» - отсутствие в учреждении квалифицированных кадров.

Не смотря на наличие негативно влияющих факторов, общие результаты проведенного в 2019 году мониторинга свидетельствуют об удовлетворительной оценке предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района, муниципальных услуг в сфере культуры и искусства.

АНАЛИЗ НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫХ ФАКТОРОВ,

ОКАЗЫВАЮЩИХ НЕГАТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Негативный фактор** | **Влияние на качество предоставляемых услуг** | | | |
| ***ДШИ*** | ***КРКМ*** | ***ЦБС*** | ***ДК*** |
| 1 | Условия размещения учреждения | 0% | **77 %** | 16,7% | 18,9 % |
| 2 | Оснащение учреждения | 33,3% | 4,2 % | 27,8% | 16,2 % |
| 3 | Отсутствие системы безопасности | 4,0% | 0 % | 8,3% | 2,7 % |
| 4 | Плохая репутация учреждения | 2,0% | 0 % | 1,4% | 0,0 % |
| 5 | Укомплектованность учреждения специалистами | 31,3% | 4,2 % | 16,7% | **59,5 %** |
| 6 | Некомпетентность персонала | 2,0% | 0 % | 6,9% | 0,0 % |
| 7 | Поведение сотрудников | 0% | 0 % | 5,5% | 0,0 % |
| 8 | Отсутствие информации о мероприятиях, проводимых учреждением | 27,4% | 14,6 % | 16,7% | 2,7 % |

**Средний уровень удовлетворенности всех респондентов по каждому критерию**

**«Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 69 % |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 74 % |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 63 % |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 74 % |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 78 % |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 81 % |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 80 % |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 81 % |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 75 % |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 67 % |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 76 % |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 89 % |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 60 % |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 44 % |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 100 % |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 85 % |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг:

1. Открытие занятий для взрослых;

2. Открытие отделения народных инструментов;

3. Проведение большего количество выставок, мероприятий и концертов школы;

4. Сделать сайт более информативным.

**Средний уровень удовлетворенности всех респондентов по каждому критерию**

**«Развитие библиотечного дела в Карагинском районе»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 93% |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 95% |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 86% |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 89% |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 89% |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 92% |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 96% |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 90% |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 92% |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 88% |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 93% |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 95% |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 82% |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 86% |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 78% |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 87% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг:

1. Бесплатный Wi-Fi (отметили треть респондентов);

2. Расширение залов, в том числе для проведения культурно-массовых мероприятий (более 50 отметок);

3. Реклама планируемых мероприятий вне стен библиотеки;

4. Возможность пользования электронными ресурсами;

5. Интенсивнее пополнять фонд художественной литературой, в особенности историко-приключенческого и детективного жанра;

6. Укомплектование библиотеки квалифицированными кадрами;

7. Новая мебель;

8. Обновление программного обеспечения компьютеров библиотеки, находящихся в открытом доступе для посетителей;

9. Больше реквизита к праздникам и мероприятиям.

**Средний уровень удовлетворенности всех респондентов по каждому критерию**

**«Развитие музейного дела в Карагинском районе»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 79 % |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 81 % |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 74 % |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 72 % |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 68 % |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 84 % |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 81 % |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 71 % |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 66 % |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 63 % |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 73 % |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 88 % |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 54 % |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 66 % |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 63 % |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 57 % |

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг:

1. 26 человек из 50 просили расширить площадь помещений, построить новое здание, выделить дополнительные помещения и прочее, говорящее о маленькой площади помещения;

2. Сделать более удобный для посетителей график работы музея (написал всего один респондент, однако из мониторинга видно, что средний уровень удовлетворенности всех респондентов по своевременности предоставления услуги равен 66 %, а оценка графика работы – 57 %.

3. Размещать больше информации на сайте учреждения.

**Средний уровень удовлетворенности всех респондентов по каждому критерию**

«**Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 86% |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 92% |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 81% |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 90% |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 90% |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 95% |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 93% |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 86% |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 88% |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 79% |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 87% |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 99% |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 86% |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 90% |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 84% |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 89% |

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг:

1. Принять на работу квалифицированных специалистов;

2. Проводить больше мероприятий;

3. Организовать больше кружков для взрослых;

4. Повесить стенд с расписанием работы кружков